

今回は、わが国、最古の温泉といわれる有馬温泉の兵衛向陽閣さんを訪ねます。

「日本のホスピタリティの極みを知るといふことの大切さ。」

一 経営のお立場で感じる検定効果とは？

社長室長の水田さんは、「社内で6ヶ月におよぶ研修をやってきました。公式テキストを教材にして、週1回学習の場を設けて、検定に臨みました。日本のホスピタリティを極めて、世の中の標準を知る、さらに自分の位置を知ることができる意義は大きいです。」と話されました。

一 受験後、みなさんの様子に変化はありますか？

「合格した者は、より高いモチベーションが発生しています。同時により高い危機感が芽生えてきています。私どもでは、この初級・中級検定以外にも、社内の評価制度があり、うまく機能しているように感じます。」



「我流を きちんと直しています。」

今回、初級に挑戦したルーム係の榊井さんにもお話を伺いました。まだ1年目ということで先輩の指導を受けながら頑張っていられっやいます。

一 受験にあたり苦勞した点を教えてください。

「はじめての経験だったことに加え、過去の問題などもわからず傾向と対策が打てなかったところです。」

一 検定の成果を どのように役立てていけそうですか。

「自分の知識をもう一度、しっかり整理できました。これまでの我流をきちんと直していきます。先輩たちも改めて基本を確認しています。お客さまのことを一番に考えて、行動をして見返りを求めない。それが私のおもてなしの心です。」



老舗や名湯と呼ばれる宿や温泉地、決してその数は多くありません。多くのお客さまに愛されてきたからこそ、その年月と名声が刻まれたということでもあります。品質は日々劣化していくことの意味を知っているからこそ、弛みない努力を続けられるのかも知れません。昨日よりもさらに新しい価値づくりを目指す姿勢に、人の生き方そのものまで気づかせてくれそうな、自然力あふれる太古の湯が湧くお宿でした。